

## OPZET STANDAARD KLACHTENAFHANDELING

Indien een ouder een probleem meldt bij een leerkracht wordt dit stappenplan niet gevolgd. Dat zou namelijk veel administratie opleveren, terwijl veel van deze problemen snel opgelost kunnen worden. We zien dit dan ook niet als klacht.

Als ouders en leerkracht er samen niet uitkomen, dan wordt de volgende stap genomen (leerkrachten kunnen ook verwijzen): in gesprek met directie, intern begeleider/bouwcoördinator of vertrouwenspersoon.

- STAP 1: de ouder meldt een klacht bij directie / bouwcoördinator/ intern begeleider / vertrouwenspersoon.  
*Indien gekozen wordt voor de vertrouwenspersoon, wordt verder gehandeld volgens het "Stappenplan contactpersoon" (zie personeelsgids).*
- STAP 2: in een rustig gesprek wordt het formulier in aanwezigheid van de ouder ingevuld. Dit kan alleen gedaan worden door een lid van het managementteam.

Dit betreft een nieuwe notitie in ParnasSys, kies voor "klachtenafhandeling":

*Naam procesverantwoordelijke:*

*Datum eerste melding:*

*Aanwezig bij eerste melding:*

*Omschrijving:*

*Het doel dat de melder wil bereiken:*

*Inhoud van afspraak eerste actie:*

*Vervolgafspraak:*

*Evaluatie afspraak 1:*

*Inhoud van afspraak tweede actie:*

*Vervolgafspraak:*

*Evaluatie afspraak 2:*

*Inhoud van afspraak derde actie:*

*Vervolgafspraak:*

*Evaluatie afspraak 3:*

*Aanvullen zover als nodig.*

- STAP 3: de MT-leden overleggen kort over de klacht en bepalen de procesverantwoordelijke. De procesverantwoordelijke voert de vervolggesprekken.
- STAP 4: de klacht wordt gemeld aan de betrokkenen, evenals de acties die in gang zijn gezet.
- STAP 5: de procesverantwoordelijke houdt de ontwikkelingen rondom de klacht bij in ParnasSys en houdt het MT op de hoogte.
- STAP 6: zodra de klacht is afgerond wordt dit aan alle betrokkenen gemeld.

Bij escalatie kan contact opgenomen worden met de bovenschoolse contactpersoon:

Mevrouw H. de Jong

[vertrouwenspersoon@agora.nu](mailto:vertrouwenspersoon@agora.nu)